

# OBSAH

<i>Poznámka autora</i>	7
<b>Úvod</b>	<b>9</b>
Vyjednávání s problémovými lidmi	9
Pět obtížných úkolů	10
Strategie průlomu	12
<b>KROK 1: Nereagujte</b>	<b>15</b>
Podívejte se na problém z odstupe	15
Tři přirozené reakce	16
Rizika reagování	18
Jděte na balkón	19
Zamyslete se, co chcete získat	21
Pojmenujte hru	24
Získejte čas na rozmyšlenou	28
Nenechte se vyvést z míry ani vyprovokovat k oplácení, získejte, co potřebujete	33
<b>KROK 2: Odzbrojte oponenta</b>	<b>35</b>
Přejděte na jeho stranu	35
Aktivně naslouchejte	37
Respektujte oponentův pohled na věc	39
Souhlaste, kdykoli můžete	43
Respektujte osobnost oponenta	45
Vyjádřete svůj pohled na věc tak, abyste tím oponenta neprovokovali	48
Vytvořte klima příznivé pro vyjednávání	51

### **KROK 3: Změňte hru**

Neodmítejte..., změňte kontext	55
Abyste mohli změnit hru, musíte změnit kontext	56
Pokládejte otázky zaměřené na řešení problému	58
Zasaďte taktiku oponenta do nového kontextu	65
Vyjednávejte o pravidlech hry	72
Bod obratu	75

### **KROK 4: Usnadněte oponentovi souhlasit**

Vytvořte ústupovou cestu	77
Překážky bránící dohodě	78
Vytvořte oponentovi ústupovou cestu	79
Zapojte oponenta	81
Uspokojte nepovšimnuté zájmy	84
Pomozte oponentovi neztratit tvář	88
Postupujte pomalu, abyste se dostali dříve k cíli	92
Po ústupové cestě	95

### **KROK 5: Znesnadněte oponentovi nesouhlasit**

Nesnažte se oponenta dostat na kolena. Přiveďte ho k rozumu	97
Využijte sílu k výchově	98
Přiveďte oponenta k tomu, aby si uvědomil důsledky	99
Použijte svoji BATNU k oslabení oponentovy reakce	105
Soustřeďte vnímání oponenta na možnosti, které má	110
Vytvořte trvalou dohodu	114
Usilujte o oboustrannou spokojenost, ne o vítězství	116

### **ZÁVĚR**

Z protivníků partneri	119
Vyjednávání o rukojmích	120
Pět kroků strategie průlomu	123
Z protivníků partneri	126